

令和6年度社会福祉施設物価高騰対策支援事業（高齢者施設分）業務委託仕様書

1 事業の名称

令和6年度社会福祉施設物価高騰対策支援事業（高齢者施設）業務委託

2 事業の目的

高齢者福祉施設に対し、千葉県高齢者福祉施設等物価高騰対策給付金（以下「給付金」という。）を交付することにより、エネルギー・食料品価格の高騰による高齢者福祉施設の経営への影響を緩和し、もって当該施設に入所する高齢者等の生活環境を維持することを目的とする。

3 委託業務の期間

契約締結日から令和7年11月28日まで

4 委託業務の内容

本事業を円滑かつ確実に実施するため、次の（1）から（5）までの業務を委託する。

- （1）事務局及びコールセンターの設置
- （2）各種問合せへの対応
- （3）申請受付用ホームページの作成
- （4）給付金に係る申請受付、審査、データ作成等
- （5）各種通知文の作成、発送等

（1）事務局及びコールセンターの設置

ア 必要な人員の確保

（ア）委託業務を実施するために必要な人員を確保することとし、少なくとも、後掲「（4）給付金に係る申請受付、審査、データ作成等」に係る業務を1日当たり100件程度処理できる体制を整えること。

なお、事務局には、本業務について責任を負う責任者及び管理運営、連絡調整等を行う管理者をそれぞれ配置し、管理者は事務局に常駐すること。

（イ）業務従事者の名簿（氏名、所属、役職、従事内容等）を提出すること。

名簿に記載のない業務従事者の人件費は計上不可とするものであること。

なお、申請受付期間終了日から事務局及びコールセンター設置期間の終了日までの間の人員（責任者及び管理者を除く。）については、県と協議の上、調整できるものとする。

（ウ）業務従事者との間で秘密保持等の遵守事項を定め、誓約書等を取り交わすこと。

イ リスク管理

- (ア) 不特定多数の者が、氏名、住所、口座番号、振込金額等の情報に同時に触れることのできない対策を行うこと。
- (イ) 各種書類を安全に保管できるよう対策を講じること。
- (ウ) 申請書類が県に郵送された場合には、事務局において、速やかに回収すること。
- (エ) 事務局員等に、感染症のり患者等が生じた場合も事業継続可能な体制を構築すること。

ウ 設置日

- (ア) 契約締結日から1週間以内に事務局を設置すること。
- (イ) 契約締結日から2週間以内にコールセンターを設置すること。

エ 設置期間

- (ア) 設置日から契約終了日までとすること。
- (イ) 土曜日、日曜日又は国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「休日等」という。)を除く、全ての平日において開設すること。

オ 運営時間

午前9時から午後5時までとすること。

カ 事務局設置場所

- (ア) 原則として千葉県内に設置すること。ただし、人員を確保するため等、やむを得ないと県が認める場合はこの限りでないこと。
- (イ) 契約期間中の事務局所在地の変更は、やむを得ないと認められる場合に限り可とすること。ただし、申請者から郵送で書類を受け付ける住所の変更は原則として不可とすること。

キ 必要な通信環境、備品等の用意

- (ア) 専用の電話回線を5回線以上用意すること。
- (イ) 全ての電話回線が使用されている場合に、その旨を伝える応答保留メッセージを流すこと。
- (ウ) 専用のメールアドレス、FAX回線等を設定し、高齢者福祉施設からの相談、問合せ等に必要な環境を整えること。
- (エ) 郵送による受付等を確実に実施できるようにすること。
- (オ) 実施期間中は毎営業日、文書(メールを含む。)を収受・開封し、受付簿等に記録するなど、これらを確実に管理すること。
- (カ) 業務実施に必要なパソコン、ネットワーク環境、机、椅子、パーテーション、電話機、複合機(コピー、FAX等)、その他の業務に必要な機材及び消耗品等を用意すること。
- (キ) その他、必要となる事項については県と協議すること。

(2) 各種問合せへの対応

ア 実施期間

コールセンター設置日から契約期間満了日まで

イ 業務内容

- (ア) 県の指示の下、本事業に関する問合せ（申請書等の入力の方法・書き方、添付書類、支払い時期等）に対応すること。
- (イ) 相談対応マニュアル等の資料を作成し、問合せ対応業務従事者に対し、相談・問合せの対応に必要な知識、技能等の習得研修等を行うこと。
- (ウ) 問合せ対応をした場合は、相手方の連絡先、問合せ及び回答の内容を記録し、容易に検索できる形で一元的に登録・管理すること。
- (エ) 問合せ件数及びその概要について、県に対し翌日（翌日が休日等の場合は翌開庁日）に報告すること。なお、報告様式は任意とすること。
- (オ) 問合せ対応業務の実施に当たり、開設期間、運営時間、電話回線数等の変更について県から指示等があった場合は、県と協議の上、変更すること。

(3) 申請受付用ホームページの作成

ア 作成及び公開

契約締結日から2週間以内に専用ホームページを作成し、公開すること。

イ 公開期間

ホームページ公開日から契約期間満了日まで

ウ その他

- (ア) ホームページのデザイン等の詳細は受託者の提案によるものとし、県と協議の上決定すること。
- (イ) 本事業に関するFAQ（「よくある質問」等）を作成・掲載し、随時更新すること。
- (ウ) 申請に必要な様式等（後掲（4）エ申請書等）をダウンロードできる仕様とすること。
- (エ) 給付金交付後に虚偽申請が判明した場合には、給付金の返納を求めることを明示すること。
- (オ) 虚偽の内容が特に悪質なものについては、刑事告発等を行う可能性があることを明示すること。
- (カ) その他、必要となる事項は県と協議すること。

(4) 給付金に係る申請受付、審査、データ作成等

ア 実施期間

(3) のホームページ公開日から県と協議して定める日まで

イ 申請受付期間

(3) のホームページ公開日から県と協議して定める日まで

ウ 給付金の交付対象

(ア) 千葉県内に所在する下表の種類の高齢者福祉施設（約6,000施設）とすること。なお、県は、これらの施設（以下「対象施設」という。）の所在地、名称、定員等の一覧（以下「対象施設リスト」という。）を作成し、受託者へ提供すること。

(イ) 給付金の額は、別途県が定める要綱に基づくものとする。

種類	市町村名
介護老人福祉施設 地域密着型介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護医療院 養護老人ホーム 軽費老人ホーム 単独型短期入所生活介護 認知症対応型共同生活介護 通所介護 認知症対応型通所介護 地域密着型通所介護 小規模多機能型居宅介護 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護） 訪問介護 訪問看護ステーション 訪問リハビリテーション 訪問入浴 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 夜間対応型訪問介護	県内 全市町村

エ 申請書等

申請書等は、県が別途定める給付金交付要綱によるものとし、現段階では、以下の書類を予定していること。

(ア) 申請書

(イ) 添付書類

① 誓約書（PDFファイル等）

② 対象施設を運営する事業者の役員名簿（エクセルファイル。以下「役員等名簿」という。）

③振込先口座確認書類（振込先口座の通帳の写しのPDFファイル等）

オ 申請フォームの構築

- (ア) (3) のホームページ公開までに、給付金の申請を受け付けるための申請フォームを構築し、同ホームページに掲載すること。
- (イ) 申請フォームは、申請書の記入事項を申請者が簡易に入力できるものとする。また、添付書類（エクセルファイル、PDFファイル等）の添付を可能とすること。
- (ウ) 申請フォームによる受付（以下「電子受付」という。）を行った内容を、エクセルファイルへの変換（詳細は後掲ク参照）が可能なものとする。
- (エ) 電子受付した申請の審査状況等（審査の進捗状況、審査完了のデータ等）を県が確認できるようにすること。
- (オ) 電子受付した場合は、申請者に対し受け付けた旨の連絡（自動送信メール等）を行うこと。なお、当該連絡の内容については、県と協議して決定すること。
- (カ) その他詳細は、県と協議の上確定すること。

カ 申請の受付

- (ア) 給付金の申請は、原則として電子受付による方法とするものの、郵送による申請も有効な申請として受け付けること。なお、電子受付の場合、エの申請書を別途紙又はPDF等で受け付けることは要しないこと。
- (イ) 申請があった場合は、直ちに内容を確認し、審査すること。
- (ウ) 受け付けた申請書等については、受付順にリストを作成し、進捗管理を徹底すること。
- (エ) 電子受付で受け付けた申請データは必ずバックアップを行い、万一データ消失等の事故があった場合でも速やかに復元し業務を再開できる体制を構築すること。

キ 審査及び補正指示

- (ア) 審査は、以下の手順により行うこと。
 - ① 記入漏れの有無、添付書類の不足を確認する。
 - ② 申請書については、法人所在地、法人名、代表者職氏名、対象施設の所在地、対象施設の名称、サービス種類、介護保険事業所番号（ただし、「養護老人ホーム」又は「軽費老人ホーム」の場合は、この欄は空欄とする。以下同じ。）、定員及び給付金申請額兼請求額を県が提示する対象施設リストと照合し、また、振込先の記入を振込先口座確認書類と照合する。
 - ③ 誓約書については、押印漏れや記入漏れの有無等を確認する。
 - ④ 役員等名簿については、対象施設ごとに、当該施設を運営する事業者の役員の商号又は名称（半カナ。途中にスペースを入れないこと。）、商号又は名称（全角。漢字。「株」等と略さないこと。途中にスペースを入れないこと。）、氏名（半カナ。氏名の間半角スペースを入れること。）、氏名（漢字。氏名の間全角スペースを入れること。）、生年月日、性別（M・F）、住所（全角で都道府県から記入すること。番地等は全て「-（ハイフン）」と

すること。』) 及び職名が指定のとおりに入力されているか確認する。

- ⑤ 記入漏れ、添付書類の不足等のほか、申請書の内容と対象施設リストの内容が異なる場合など、申請書等に不備がある場合は、申請者に確認し補正を求める（1回の補正期間は1週間程度とする。）。なお、補正指示を繰り返しても申請者が従わない場合や、申請者が申請書の記入内容が正しい等の主張をする場合は、直ちに県に連絡する。
- ⑥ 事務局において、申請者に対し補正指示を行い、申請者がこれに同意し、申請内容を補正した場合は、当該補正内容（特に、申請金額、対象施設等に関する事）及び申請者が同意した旨について記録を作成し、県に報告する。なお、当該報告は、「(2) 各種問合せへの対応」の業務内容により行う報告と併せる形でも差し支えない。
- ⑦ 同一施設に対し2以上の申請が行われた場合は、最初の申請のみを有効なものとする。

ク 一覧表等の作成

- (ア) 審査の結果、不備等のない申請については、対象施設ごとに申請日、補正指示日（補正指示をした場合のみ記入すること。）、法人所在地、法人名、法人代表者名、対象施設の所在地、対象施設の名称、サービス種類、介護保険事業所番号、定員、給付金申請額兼請求額、振込先の金融機関名・支店名、普通・当座の別、振込先口座番号、振込先口座名義人のフリガナ（半角カタカナとすること。）及び振込先口座名義人を記入したエクセルファイルの一覧表（以下「受付一覧表A」という。）を作成すること。
- (イ) 受付一覧表Aのほか、受付一覧表Aと同一の内容を県が指定する様式に記入した受付一覧表2種（受付一覧表B及びCとし、以下、まとめて呼称する場合は「受付一覧表B及びC」という。）も併せて作成すること。なお、受付一覧表B及びCの具体的な作成方法については、県と協議し、決定すること。
- (ウ) 受付一覧表A、受付一覧表B及びCは、基本的に、申請フォームから変換し、作成するものとする。
- (エ) 役員等名簿については、県が指定する様式に、ケにより県にデータ送信する受付一覧表記載の申請者（法人）の役員を1ファイルにまとめた連結版（以下「連結版役員等名簿」という。）も併せて作成すること。連結版役員等名簿に記載する申請者（法人）は同一ファイル上で重複しないようにすること。役員数は、1ファイルにつき500名を上限とし、連結した結果500名を超える場合は、複数のファイルに分けて作成すること。
- (オ) 郵送により行われた申請については、キの審査を経た上で、エクセルファイルにて受付一覧表A及び役員等名簿（連結版役員等名簿を含む。）を、それぞれ作成すること。また、申請書、誓約書及び役員等名簿を申請ごとにPDFデータを作成すること。なお、これらの郵送申請のデータについては、必ず、電子受付による申請のデータと分けること。

(カ) 受付一覧表A（エクセルファイル）、受付一覧用B（エクセルファイル）、受付一覧用C（エクセルファイル）、役員等名簿（エクセルファイル）、連結版役員等名簿（エクセルファイル）、誓約書（PDF）及び振込先口座確認書類（PDF）については、データごとにファイルナンバーを付して管理すること。

ケ 県へのデータ送信

(ア) 受付一覧表A～C（各エクセルファイル）、役員等名簿（エクセルファイル）、連結版役員等名簿（同）、誓約書（PDF）及び振込先口座確認書類（同）は、原則として、毎営業日、セットにして県にメール等にて送付すること。

(イ) 申請書等について、郵送により行われた申請がある場合は、クにより作成するPDFファイルも併せて県にメール等により送信し、速やかに原本を県に提出すること。

(5) 各種通知文の作成、発送等

ア 本事業の案内文の作成

(ア) (3) のホームページ公開とほぼ同時期までに、全ての対象施設宛てに本事業の案内文を郵送すること。

(イ) 当該案内文には、申請方法、手順等を記載した文書を作成し、添付すること。

(ウ) 受託者は、案内文郵送後、速やかに、郵送先、発送日等を県に報告すること。

イ 交付決定通知の作成・発送

(ア) (4) ケにより、県に申請書等（受付一覧表、役員等名簿等）を送信し、当該申請書等の内容を県が確認した後、県の指示により、交付決定通知を作成・印刷し、申請者に発送すること。

(イ) 交付決定通知の処理について、速やかに県に報告すること。

ウ 本事業の案内文（再度の案内）の作成・発送

対象施設リストを基に、未申請の施設に対し、再度の案内を印刷し、郵送すること。

エ その他の通知文の作成・発送

ア～ウのほか、申請が集中し支払までに時間がかかる事態となった場合の連絡など、県が必要と判断した場合は、県の指示により、対象施設、申請者等に対し、通知文等を作成・印刷し、発送すること。

オ 電話による勧奨等

県の指示により、未申請の対象施設に対し、電話による案内（勧奨）を行うこと。

5 情報管理体制

(1) 体制及び情報取扱者

受託者は本事業で知り得た情報を適切に管理するため、別の「データ保護及び管理に関する特記仕様書」の記載事項を遵守すること。

(2) 確保すべき履行体制

ア 受託者が契約を履行する一環として収集、整理、作成等した一切の情報（以下「情報一切」という。）については、県が保護を要しないと確認するまでは、情報取扱者名簿に記載のある者（以下「情報取扱者」という。）以外に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

イ 情報一切については、県が個別に承認した場合を除き、受託者以外の一切の者（親会社等の受託者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む。）に対して伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

(3) 情報の開示

受託者は、情報一切を情報取扱者以外の者に開示してはならないこと。ただし、県の承認を得た場合は、この限りでないこと。

(4) 体制及び情報取扱者の変更

受託者は、(1)の情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面又は情報取扱者に変更がある場合は、あらかじめ県に届出を行い、同意を得ること。

6 業務委託全般に係る留意事項

(1) 成果物の納品及び業務完了報告

受託者は、業務委託契約に基づき、次のとおり成果物及び業務完了報告の納入を行うこと。

ア 成果物

(ア) 本業務に当たり作成したマニュアル、問合せ記録、受付一覧表、ホームページ、申請フォーム等

(イ) その他、県が必要と認めた書類等

イ 業務完了報告

本業務完了後、速やかに関係書類を添えて報告すること。ただし、報告書の様式は任意とすること。

ウ 納入場所

千葉県健康福祉部高齢者福祉課

(2) 打合せ等

ア 受託者は、契約締結後、速やかに県と協議を行い、業務内容について十分な調整を図ること。

- イ 受託者は、打合せ等で必要となる資料をその都度作成・提出すること。
- ウ 受託者は、打合せ結果記録を作成し、その都度県に提出すること。

(3) 秘密保持等

- ア 受託者は、情報一切の管理を徹底するとともに、本業務の目的以外に使用してはならないこと。
- イ 受託者は、本業務を通じて取得した全ての個人情報の取扱いについて、別の「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- ウ 受託者は、情報一切の情報の試用、保存、処分等に当たっては、秘密が保持されるよう細心の注意を払わなければならない。
- エ 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た秘密を他に漏らしてはならないこと。これは、本業務の契約期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とすること。

(4) 著作権等の取扱い

- ア 受託者が作成する成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。以下同じ。）及び知的財産権（以下「著作権等」という。）の対価は委託料に含まれるものとする。
- イ 受託者は、著作者人格権（著作権法第18条、第19条及び第20条に規定する権利をいう。）を行使しないものとする。
- ウ 著作権等に関する紛争が生じたときは、一切を受託者の責任において処理するものとし、その費用は委託料に含めるものとする。

(5) 帳簿等の整備

- ア 受託者は、本業務の実施のために業務委託料から支出したことについて、帳簿及び証拠書類を整備し、業務の終了した年度の翌年度から起算して5年間保管しなければならない。
- イ 県は、必要と認めるときは、受託者に対し、当該帳簿及び証拠書類の提出を求めることができるものとする。

7 その他

- (1) 受託者は、委託契約書及び仕様書に基づき、委託者である県と常に密接な連絡を取りながら、その指示に従うこと。
- (2) 本仕様書に記載のない事項については、県と受託者が誠意をもって協議し、法令を遵守して実施すること。
- (3) 受託者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ県と協議の上、承認を得ること。
- (4) 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、再委託先や再委託内容、委託理由を明記し、書面により県の承諾を得た場合はこ

の限りではない。

- (5) 本業務の実施に伴い、第三者に損害が生じた場合は、県の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。
- (6) 本業務の遂行上必要となる関係機関等に対する諸手続は、受託者が速やかに処理するものとし、これに要する費用は受託者の負担とすること。
- (7) 本業務に必要な経費は全て委託料に含めるものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行う。

第2 事務従事者への周知及び監督

(事務従事者への監督)

- 1 乙は、この契約による事務を行うために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、事務従事者に対して必要かつ適切な監督を行う。

(事務従事者への周知)

- 2 乙は、事務従事者に対して、次の事項等の個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。
 - (1) 事務従事者又は事務従事者であった者は、その事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならないこと
 - (2) 事務従事者又は事務従事者であった者は、その事務に関して知り得た個人情報を不当な目的に使用してはならないこと

第3 個人情報の取扱い

(収集の制限)

- 1 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によりこれを行う。

(秘密の保持)

- 2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(漏えい、滅失及びき損の防止等)

- 3 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じる。

(持ち出しの制限)

- 4 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務を甲が指定した場所で行い、個人情報が記録された機器、記録媒体、書類等（以下「機器等」という。）を当該場所以外に持ち出してはならない。

(目的外利用及び提供の制限)

- 5 乙は、甲の指示がある場合を除き、個人情報をこの契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に対して提供してはならない。

(複写又は複製の制限)

6 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報記録された機器等を甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

第4 再委託の制限

乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

第5 事故発生時における報告

乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

第6 情報システムを使用した処理

乙は、情報システムを使用してこの契約による事務を行う場合には、この特記事項のほか、最高情報セキュリティ責任者（総務部デジタル改革推進局デジタル推進課が所管する千葉県情報セキュリティ対策基準（平成14年3月15日制定）5（1）アに規定する職にある者をいう。）の定める「データ保護及び管理に関する特記仕様書」等を遵守する。

第7 機器等の返還等

乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された機器等は、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に作業の方法を指示したときは、当該方法によるものとする。

第8 甲の調査、指示等

（調査、指示等）

1 甲は、乙がこの契約により行う個人情報の取扱状況を随時調査し、又は監査することができる。この場合において、甲は、乙に対して、必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出等を求めることができる。

（公表）

2 甲は、乙がこの契約により行う事務について、情報漏えい等の個人情報を保護する上で問題となる事案が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、乙の名称等の必要な事項を公表することができる。

第9 契約の解除及び損害の賠償

甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、及び乙に対して損害の賠償を請求することができる。

- (1) 乙又は乙の委託先（順次委託が行われた場合におけるそれぞれの受託者を含む。）の責めに帰すべき事由による情報漏えい等があったとき
- (2) 乙がこの特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき

注

- 1 「甲」は実施機関を、「乙」は受託者を指す。
- 2 委託に係る事務の実態に則して、適宜必要な事項を追加し、不要な事項は省略することとする。

別記 データ保護及び管理に関する特記仕様書

第1 目的.....	2
第2 適用範囲.....	2
第3 対象とする脅威.....	2
第4 本契約を履行する者が遵守すべき事項.....	3
4.1 業務開始前の遵守事項.....	3
4.2 業務実施中における遵守事項.....	6
4.3 業務完了時の遵守事項.....	8
4.4 記憶装置の修理及び廃棄等におけるデータ消去.....	8
第5 情報システムの情報セキュリティ要件.....	11
5.1 侵害対策.....	11
5.2 不正監視・追跡.....	12
5.3 アクセス・利用制限.....	13
5.4 機密性・完全性の確保.....	14
5.5 情報窃取・侵入対策.....	14
5.6 障害対策（事業継続対応）.....	14
5.7 サプライチェーン・リスク対策.....	15
5.8 利用者保護.....	15

第1 目的

本契約において取り扱う各種データについて、適正なデータ保護・管理方策及び情報システムのセキュリティ方策について明確にすることを目的とする。

第2 適用範囲

本契約を履行するに当たり、出版、報道等により公にされている情報を除き、千葉県（以下「発注者」という。）が交付若しくは使用を許可し、又は契約の相手方（以下「受注者」という。）が作成若しくは出力したものであって用紙に出力されたものを含む全ての情報（以下「電子データ等」という。）を対象とする。

第3 対象とする脅威

本書において対象とする脅威は、次に掲げる情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合とする。

- (1) 不正プログラムへの感染（受注者におけるものを含む。）
- (2) サービス不能攻撃によるシステムの停止（受注者におけるものを含む。）
- (3) 情報システムへの不正アクセス（受注者におけるものを含む。）
- (4) 書面又は外部記録媒体の盗難又は紛失（受注者におけるものを含む。）
- (5) 機密情報の漏えい・改ざん（受注者におけるものを含む。）
- (6) 異常処理等、予期せぬ長時間のシステム停止（受注者におけるものを含む。）
- (7) 発注者が受注者に提供した又は受注者にアクセスを認めた発注者の電子データ等の目的外利用又は漏えい
- (8) アクセスを許可していない発注者の電子データ等への受注者によるアクセス
- (9) 意図しない不正な変更等（受注者におけるものを含む。）

第4 本契約を履行する者が遵守すべき事項

受注者は、本契約の履行に関して、以下の項目を遵守すること。

4.1 業務開始前の遵守事項

受注者は、以下の(1)から(6)までの各項目に定める事項及び契約内容を一部再委託する場合は(7)に定める事項を取りまとめた「データ管理計画書」を作成し、業務開始前までに発注者の承認を得ること。

なお、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)による個人番号及び特定個人情報(以下「特定個人情報等」という。)を取扱う業務の場合は、他の電子データ等と明確に区分して管理することとし、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに基づく安全管理措置について、「データ管理計画書」の各事項へ、追加で記載すること。

(1) データ取扱者等の指定

受注者は、電子データ等を取り扱う者(以下「データ取扱者」という。)及び、データ取扱者を統括する者(以下「データ取扱責任者」という。)を指定し、その所属、役職及び氏名等を記入した「データ取扱者等名簿」を作成すること。

また、特定個人情報等を扱う業務の場合は、特定個人情報等を明確に管理するため、特定個人情報等を取り扱う者(以下「特定個人情報ファイル取扱者」という。)及び特定個人情報ファイル取扱者を統括する者(以下「特定個人情報ファイル取扱責任者」という。)についても併せて指定し、「データ取扱者等名簿」に記載すること。

なお、データ取扱者、データ取扱責任者、特定個人情報ファイル取扱者及び特定個人情報ファイル取扱責任者(以下「データ取扱者等」という。)は、守秘義務等のデータの取扱いに関する社内教育、又はこれに準ずる講習等を受講した者とし、その受講実績も併せて「データ取扱者等名簿」に記入すること。

(2) データ取扱者等への教育・周知計画

受注者は、データ取扱者等を対象とした、本契約での電子データ等の取扱いや漏えい防止等の教育及び周知に関する「データ取扱者等への教育・周知計画」を作成すること。

(3) 電子データ等の取扱いにおける情報セキュリティ確保の措置計画

受注者は、本契約に係る電子データ等の取扱いに関し、電子データ等の保存、運搬、複製及び破棄並びに電子データ等の保管場所を変更する場合において実施する措置を記載した「データ取扱計画」を作成すること。「データ取扱計画」には、以下に示す措置を含めること。

- (ア) 本契約の作業に係る電子データ等を取り扱うサーバ、パソコン、モバイル端末について、アクセス制御及び脅威に関する最新の情報を踏まえた不正プログラム対策及び脆弱性対策を行うこと。
- (イ) 機密性2以上の電子データ等の取扱いは、発注者又は受注者のいずれかの管理下でない情報システム等(データ取扱者等の個人所有物であるパソコン及びモバイル端末を含む。)を用いることを原則として禁止し、必要がある場合は発注者の許可を得て用いること。
- (ウ) 電子データ等名称、データ取扱者名、授受方法、使用目的、使用場所、保管場所、保管方法、返却方法、授受日時、返却日時、特定個人情報等の有無等を記録する「データ管理簿」を整備すること。
- (エ) 機密性2以上の電子データ等の保存に、発注者又は受注者のいずれかの管理下でない情報システム等又は電磁的記録媒体(データ取扱者等が私的に契約しているサービス及びデータ取扱者等の個人所有物である電磁的記録媒体を含む。)を用いることを原則として禁止し、必要がある場合は発注者の許可を得て用いること。
- (オ) データ取扱責任者又は特定個人情報ファイル取扱責任者が、データ取扱者又は特定個人情報ファイル取扱者の作業に立ち会うなど適切な管理を行うこと。
- (カ) データ取扱責任者又は特定個人情報ファイル取扱責任者が、データ取扱者又は特定個人情報ファイル取扱者が作業を終了し作業場所を離れる際は、データの持ち出しの有無を厳重に検査すること。
- (キ) 機密性2以上の電子データ等を電子メールにて送信する場合には、暗号化を行うこと。

(4) 外部設置における情報セキュリティ確保の措置計画

受注者は、発注者が指定する場所以外に情報システム機器を設置(外部設置)し、本契約に係る電子データ等を取扱う場合は、情報セキュリティ確保のために、部外者

データ保護及び管理に関する特記仕様書 第4本契約を履行する者が遵守すべき事項

の侵入等の意図的な情報漏えい等を防止する措置を記載した「外部設置における情報セキュリティ措置計画」を作成すること。「外部設置における情報セキュリティ措置計画」には以下に示す措置を含めること。

- (ア) 情報システムにアクセス（一般向けに提供されているウェブページへのアクセスを除く。）する作業は、受注者の管理下にあり、部外者の立入りが制限された場所において行うこと。
- (イ) 電子データ等を取り扱うパソコン、モバイル端末等について、盗難、紛失、表示画面ののぞき見等による漏えいを防ぐための措置を講ずること。また、それらの措置を講じていないパソコン、モバイル端末等を用いた作業を制限すること。
- (ウ) 入退室記録、作業記録等を蓄積し、不正の検知、原因特定に有効な管理機能を備えること。

(5) 外部接続における情報セキュリティ確保の措置計画

受注者は、発注者が指定するネットワーク以外のネットワークへ接続（以下「外部接続」という。）し、本契約に係る電子データ等を取扱う場合は、情報セキュリティ確保のために、外部のネットワークからの侵入や改ざんを防御する措置を記載した「外部接続におけるセキュリティ措置計画」を作成すること。「外部接続におけるセキュリティ措置計画」には、以下に示す措置を含めること。

- (ア) 外部接続箇所にファイアウォールを設置し、不要な通信の遮断を行うこと。
- (イ) 外部接続箇所に侵入検知システムを設置し、ネットワークへの不正侵入の遮断を行うこと。
- (ウ) 外部接続箇所で不正な通信を検出した場合、発注者へ通報を行うこと。

(6) 情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合における対処手順

受注者は、本契約に係る業務の遂行において情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を整備し、発生した場合の対処手順を記載した「情報セキュリティ侵害時対処手順」を作成すること。「情報セキュリティ侵害時対処手順」には、以下に示す対処を含めること。

- (ア) 作業中に、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがあると判断した場合には、直ちに、発注者に、口頭にてその旨第一報を入れること。発注者への第一報は、

- 情報セキュリティインシデントの発生を認知してから1時間以内に行うこと。
- (イ) 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係するデータ取扱者等を明らかにし、平日の午前9時から午後5時の間は1時間以内に、それ以外の時間帯は3時間以内に発注者に報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なく発注者に提出すること。
- (ウ) 発注者の指示に基づき、対応措置を実施すること。
- (エ) 発注者が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対応措置を内容とする報告書を作成の上、発注者に提出すること。
- (オ) 再発を防止するための措置内容を策定し、発注者の承認を得た後、速やかにその措置を実施すること。

(7) 再委託における情報セキュリティの確保の措置計画

受注者は、本契約内容について一部再委託（更に順次行われる再委託を含む。）する場合、受注者が業務を実施する場合に求められる水準と同一水準の情報セキュリティ対策を再委託先において確保させる必要があり、再委託先における情報セキュリティの十分な確保を受注者が担保するとともに、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するため、「再委託における情報セキュリティ措置計画」を作成すること。なお、特定個人情報等を取扱う業務を再委託したときは、発注者が行う再委託先の管理状況等の確認について、受注者は必要な協力を行うこと。

4.2 業務実施中における遵守事項

(1) 「データ管理計画書」に基づく情報セキュリティ確保

「データ管理計画書」に記載した、データ取扱者等への教育・周知、電子データ等の取扱い及び作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を実施すること。

(2) データ管理簿への記録

受注者は、データ取扱者等が電子データ等を取り扱う場合、「データ管理簿」に記録し、データ取扱責任者に確認させること。また、特定個人情報等を扱う業務の場合、特定個人情報ファイル取扱責任者に併せて確認させること。

(3) 「データ管理計画書」の変更

(ア) 受注者は、本契約に基づく請負作業中に、次の事項について作業開始前に提出した「データ管理計画書」の内容と異なる措置を実施する場合は、事前に「データ管理計画書」の変更について発注者に提出し、承認を得ること。また、承認された変更の内容を記録し保存すること。

- ・データ取扱者等の異動を行う場合
- ・データ取扱者等に対する教育・周知の計画を変更する場合
- ・電子データ等の取扱いに関する計画又は作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を変更する場合
- ・再委託先及び再委託先の情報セキュリティ対策を変更する場合

(イ) 一時的に「データ管理計画書」とは異なる措置を実施する場合は、原則として事前にその旨を発注者へ提出し、承認を得ること。ただし、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合など緊急を要する場合等の場合、受注者は、実施内容について事後速やかに発注者へ報告すること。

(4) 業務の報告・監査等

(ア) 受注者は、発注者へ業務実施中の「データ管理計画書」の遵守状況について定期的に報告すること。

(イ) 受注者は、発注者が「データ管理計画書」に係る管理状況について監査を要請した時は、定期・不定期にかかわらず、これを受け入れること。

(ウ) 受注者は、「データ管理計画書」の評価、見直しを行うとともに、必要な改善策等について、発注者へ提案すること。

(5) 情報セキュリティ対策の履行が不十分であった場合の対応

受注者の本契約に係る作業における情報セキュリティ対策の履行が不十分であると発注者が判断した場合、受注者は発注者と協議の上、必要な是正措置を講ずること。また、是正措置の内容を「データ管理計画書」に反映させること。

4.3 業務完了時の遵守事項

(1) データ返却等処理

受注者は、本契約に基づく業務が完了したときは、「データ管理簿」に記録されている全てのデータについて、返却、消去、廃棄等の措置を行うものとし、処理の方法、日時、場所、立会者、作業責任者等の事項を記した、「データ返却等計画書」を事前に発注者へ提出し、承認を得た上で処理を実施すること。

また、特定個人情報等を扱う業務の場合は、特定個人情報等であることを「データ返却等計画書」に明示すること。

(2) 作業後の報告

受注者は、「データ返却等計画書」に基づく処理が終了したときは、その結果を記載した「データ管理簿」を発注者へ提出すること。

(3) 情報セキュリティ侵害の被害に関する記録類の引渡し

受注者は、本契約の業務遂行中に情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある事象が発生した場合、4.1(6)に基づいて取得し保存している記録類を発注者に引き渡すこと。

4.4 記憶装置の修理及び廃棄等におけるデータ消去

受注者は、契約により発注者が利用する情報システム機器の修理及び廃棄、リース返却（以下、「廃棄等」という。）の場合、記憶装置から、全ての電子データ等を消去の上、復元不可能な状態にする措置（以下、「抹消措置」という。）を実施すること。

(1) 抹消措置計画の作成

受注者は、「データ管理計画書」へ作業予定日時、作業予定場所、実施予定者氏名、データ完全消去区分、使用機材名・数量、データ消去対象記憶装置リスト、立会者などを記載した「抹消措置作業計画」を追加するとともに、必要に応じてその他の措置内容を変更したうえ、抹消措置実施日（賃貸借契約の場合は賃貸借期間満了日）の30日前までに発注者に提出し、承認を得ること。

また、賃貸借契約の場合は賃貸借期間満了日から30日以内に抹消措置実施日を設

定すること。

(2) 抹消措置実施方法

ア マイナンバー利用事務系の領域において住民情報を保存する記憶媒体の抹消措置の方法

(ア) 当該媒体を分解・粉碎・溶解・焼却・細断などによって物理的に破壊し、確実に復元を不可能とすること。なお、対象となる機器について、リース契約による場合においても、リース契約終了後、当該機器の記憶媒体については、物理的に破壊を行うこと。

(イ) 職員が抹消措置の完了まで立ち会いによる確認を行う。ただし、庁舎外で抹消措置を行う場合は、庁舎内において、一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても情報の復元が困難な状態までデータの消去を行い、職員が作業完了を確認した上で、委託事業者等に引き渡しを行い、委託事業者等が物理的な破壊を実施し、当該破壊の証拠写真が添付された完了証明書により確認できること。

イ 機密性2以上に該当する情報を保存する記憶媒体（上記アに該当するものを除く。）の抹消措置の方法

(ア) 一般的に入手可能な復元ツールの利用を超えた、いわゆる研究所レベルの攻撃からも耐えられるレベルで抹消を行うこと。

(イ) 庁舎内において、一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても情報の復元が困難な状態までデータの消去を行い、職員が作業完了を確認した上で、委託事業者等に引き渡しを行い、抹消措置の完了証明書により確認できること。

ウ 機密性1に該当する情報を保存する記憶媒体の抹消措置の方法

(ア) 一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても情報の復元が困難な状態に消去すること。

(イ) 庁舎内においてデータの消去を実施し、職員が作業完了を確認するなど適正な方法により確認できること。

エ I o T機器を含む特殊用途機器の抹消措置の方法

(ア) デジタル複合機などのI o T機器を含む特殊用途機器に保存された電子データ等の漏えいの対策について、国際標準に基づくセキュリティ要件と同等以上のセキュリティ要件とその要件に適合した第三者認証（「IT製品の調達におけるセキュリティ

要件リスト」適合製品など)を取得している機能を有する場合は、当該機能によるデータ消去をもって抹消措置とすることができる。

(イ) 庁舎内においてデータの消去を実施し、職員が作業完了を確認するなど適正な方法により確認できること。

(3) 抹消措置の報告

受注者は、抹消措置実施日から30日以内に、作業日時、実施者氏名、データ完全消去区分、使用機材名・数量、データ消去対象記憶装置リスト、立会者及び全ての記憶装置について抹消措置前後の写真を添付した「抹消措置完了報告書」を発注者へ提出し、承認を得ること。

第5 情報システムの情報セキュリティ要件

受注者は、本契約により情報システムを導入する場合は、対象となる以下の項目を遵守すること。

5.1 侵害対策

(1) 通信回線対策

(ア) 通信経路の分離

不正の防止及び発生時の影響範囲を限定するため、外部との通信を行うサーバ装置及び通信回線装置のネットワークと、内部のサーバ装置、端末等のネットワークを通信回線上で分離するとともに、業務目的、所属部局等の情報の管理体制に応じて内部のネットワークを通信回線上で分離すること。

(イ) 不正通信の遮断

通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上にて遮断する機能を備えること。

(ウ) 通信のなりすまし防止

情報システムのなりすましを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えるとともに、許可されていない端末、サーバ装置、通信回線装置等の接続を防止する機能を備えること。

(エ) サービス不能化の防止

サービスの継続性を確保するため、情報システムの負荷がしきい値を超えた場合に、通信遮断や処理量の抑制等によってサービス停止の脅威を軽減する機能を備えること。

(2) 不正プログラム対策

(ア) 不正プログラムの感染防止

不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムの感染経路の全てにおいて感染を防止する機能を備えるとともに、新たに発見される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。

(イ) 不正プログラム対策の管理

システム全体として不正プログラムの感染防止機能を確実に動作させるため、当該

機能の動作状況及び更新状況を一元管理する機能を備えること。

(3) 脆弱性対策

(ア) 構築時の脆弱性対策

情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、開発時及び構築時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正の上で納入すること。

(イ) 運用時の脆弱性対策

運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの更新を効率的に実施する機能を備えるとともに、情報システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。

5.2 不正監視・追跡

(1) ログ管理

(ア) ログの蓄積・管理

情報システムに対する不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、情報システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、発注者が指定する期間保管するとともに、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。

(イ) ログの保護

ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能及び消去や改ざんの事実を検出する機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざんの脅威の軽減）のための措置を含む設計とすること。

(ウ) 時刻の正確性確保

情報セキュリティインシデント発生時の原因追及や不正行為の追跡において、ログの分析等を容易にするため、システム内の機器を正確な時刻に同期する機能を備えること。

(2) 不正監視

(ア) 侵入検知

不正行為に迅速に対処するため、情報システムで送受信される通信内容の監視及びサーバ装置のセキュリティ状態の監視等によって、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

(イ) サービス不能化の検知

サービスの継続性を確保するため、大量のアクセスや機器の異常による、サーバ装置、通信回線装置又は通信回線の過負荷状態を検知する機能を備えること。

5.3 アクセス・利用制限

(1) 主体認証

情報システムによるサービスを許可された者のみに提供するため、情報システムにアクセスする主体の認証を行う機能として、ID/パスワードの方式を採用し、主体認証情報の推測や盗難等のリスクの軽減を行う機能として、パスワードの複雑性及び指定回数以上の認証失敗時のアクセス拒否などの条件を満たすこと。

(2) アカウント管理

(ア) ライフサイクル管理

主体のアクセス権を適切に管理するため、主体が用いるアカウント（識別コード、主体認証情報、権限等）を管理（登録、更新、停止、削除等）するための機能を備えること。

(イ) アクセス権管理

情報システムの利用範囲を利用者の職務に応じて制限するため、情報システムのアクセス権を職務に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割り当てを適切に設計すること。

(ウ) 管理者権限の保護

特権を有する管理者による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。

5.4 機密性・完全性の確保

(1) 通信経路上の盗聴防止

通信回線に対する盗聴行為や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信内容を暗号化する機能を備えること。

(2) 保存情報の機密性確保

情報システムに蓄積された情報の窃取や漏えいを防止するため、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。また、保護すべき情報を利用者が直接アクセス可能な機器に保存できないようにすることに加えて、保存された情報を暗号化する機能を備えること。

(3) 保存情報の完全性確保

情報の改ざんや意図しない消去等のリスクを軽減するため、情報の改ざんを検知する機能又は改ざんされていないことを証明する機能を備えること。

5.5 情報窃取・侵入対策

(1) 情報の物理的保護

情報の漏えいを防止するため、記憶装置のパスワードロック、暗号化等によって、物理的な手段による情報窃取行為を防止・検知するための機能を備えること。

(2) 侵入の物理的対策

物理的な手段によるセキュリティ侵害に対抗するため、情報システムの構成装置（重要情報を扱う装置）については、外部からの侵入対策が講じられた場所に設置すること。

5.6 障害対策（事業継続対応）

(1) システムの構成管理

情報セキュリティインシデントの発生要因を減らすとともに、情報セキュリティインシデントの発生時には迅速に対処するため、構築時の情報システムの構成（ハード

ウェア、ソフトウェア及びサービス構成に関する詳細情報) が記載された文書を提出するとともに文書どおりの構成とし、加えて情報システムに関する運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行う方法又は機能を備えること。

(2) システムの可用性確保

サービスの継続性を確保するため、情報システムの各業務の異常停止時間が復旧目標時間として1日を超えることのない運用を可能とし、障害時には迅速な復旧を行う方法又は機能を備えること。

5.7 サプライチェーン・リスク対策

(1) 受注者(再委託先含む)において不正プログラム等が組み込まれることへの対策

情報システムの構築において、発注者が意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。当該品質保証体制を証明する書類(例えば、品質保証体制の責任者や各担当者がアクセス可能な範囲等を示した管理体制図)を提出すること。

(2) 調達する機器等に不正プログラム等が組み込まれることへの対策

機器等の製造工程において、発注者が意図しない変更が加えられないよう適切な措置がとられており、当該措置を継続的に実施していること。また、当該措置の実施状況を証明する資料を提出すること。

5.8 利用者保護

(1) 情報セキュリティ水準低下の防止

情報システムの利用者の情報セキュリティ水準を低下させないように配慮した上でアプリケーションプログラムやウェブコンテンツ等を提供すること。

(2) プライバシー保護

情報システムにアクセスする利用者のアクセス履歴、入力情報等を当該利用者が意図しない形で第三者に送信されないようにすること。